



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA
ESPECIALIDAD: CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y
DESASTRES**

TRABAJO DE INVESTIGACION

**MAGNITUD DE VIOLENCIA LABORAL EN EL PERSONAL DE
ENFERMERIA**

**TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OPTAR EL TITULO DE
ESPECIALISTA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

Presentado por:

LIC. ENF: MACEDO GARCÍA, JAMES

LIC. ENF: SALAZA TORRE, MIGUEL

ASESOR: MG. WALTER GOMEZ GONZALES

TARAPOTO - PERU

2017

DEDICATORIA

A nuestras familias por ser el pilar fundamental en todo lo que somos, en toda nuestra educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo. Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios por habernos guiado por el camino de la felicidad hasta ahora; en segundo lugar, a cada uno de los que son parte de mi familia. A mis maestros y compañero porque en esta armonía grupal lo hemos logrado y a mi asesor del trabajo académico

Asesor: MG. WALTER GOMEZ GONZALES

JURADO

Presidente: Mg. Julio Mendigure Fernández.

Secretario: Mg. Reyda Canales Rimachi.

Vocal: Mg. Anika Remuzgo Artezano.

INDICE

Carátula	i
Hoja en blanco	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Asesor	v
Jurado	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	
1.1. Planteamiento del problema	12
1.2. Formulación del problema	17
1.3. Objetivo	17
CAPITULO II: MATERIALES Y MÉTODOS	
2.1. Diseño de estudio: Revisión sistemática	18
2.2. Población y muestra	18
2.3. Procedimiento de recolección de datos	18
2.4. Técnica de análisis	19
2.5. Aspectos éticos	19

CAPITULO III: RESULTADOS	
3.1. Tablas	20
CAPITULO IV: DISCUSIÓN	
4.1. Discusión	34
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Conclusiones	36
5.2. Recomendaciones	36
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38

ÍNDICE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Estudios sobre la magnitud de violencia laboral en personal enfermería.	20
Tabla 2: Resumen sobre estudios de magnitud de violencias en personal de enfermería.	30

RESUMEN

Objetivo: Sistematizar la magnitud de violencia laboral en el personal de enfermería.

Material y Métodos: Es una revisión sistemática de 10 artículos seleccionados en la base de datos: Pubmed, Scielo, Dialnet en español y portugués publicado en los últimos 10 años

Resultado: El 80% de artículos indica que el personal de enfermería ha sido víctima de violencia laboral.

El 70% de los artículos que investigamos son principalmente mujeres.

El 60% de los artículos identifican los tipos de agresiones: verbal, física.

Conclusiones: Los resultados de esta revisión establecen que la violencia laboral es un fenómeno existente en los profesionales de la salud y el 80% del personal de enfermería ha sido alguna vez víctima de violencia.

Palabras Clave: Magnitud, agresión, violencia laboral, enfermería, paciente difícil, emergencias y urgencias.

ABSTRACT

Objective: To systematize the magnitude of labor violence in the nursing staff.

Material and Methods: It is a systematic review of 10 articles selected in the database: Pubmed, Scielo, Dialnet in Spanish and Portuguese published in the last 10 years.

Result: 80% of articles indicate that nurses have been victims of labor violence. Seventy percent of the articles we research are mainly women.

60% of the articles identify the types of aggressions: verbal, physical.

Conclusions: The results of this review establish that labor violence is an existing phenomenon in health professionals and 80% of nurses have ever been victims of violence.

Palabras Clave: Magnitude, aggression, labor violence, nursing, difficult patient, emergencies and emergencies.

CAPITULO I. INTRODUCCION

1.1 Planteamiento del Problema

La violencia laboral ha experimentado un crecimiento exponencial en los últimos años, en especial en el ámbito sanitario, en el que se han identificado cerca del 25% de los incidentes de violencia laboral y aproximadme en un 50% de los profesionales del sector ha sido objeto de algún incidente violento a lo largo de su vida laboral, las acciones violentas por parte de pacientes, familiares y/o acompañantes de los usuarios hacia los profesionales van en aumento en todos los países, llegando a representar un motivo de preocupación para los profesionales del ámbito sanitario (1).

El despliegue de comportamientos violentos puede suponer un importante riesgo para la salud y seguridad de los trabajadores, la Organización Mundial de la Salud (OMS) junto al Consejo Internacional de Enfermeras (CIE), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Internacional de Servicios Públicos (ISP), definen la violencia laboral como "incidentes en los

que el personal sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo -incluidos los trayectos de ida y vuelta al mismo que pongan en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud", según la forma de manifestarse, esta violencia se clasifica en violencia psicológica y violencia física. Se entiende por violencia física "el empleo de la fuerza física contra una persona o grupo, que produce daños físicos, sexuales o psicológicos, incluyendo los golpes, patadas, bofetadas, puñaladas, tiros, empujones, mordiscos y pellizcos", por violencia psicológica, "el uso deliberado del poder o amenazas al recurso de la fuerza física, contra una persona o grupo, que pueden dañar su desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social. Comprende el abuso verbal, la intimidación, el atropello, el acoso y las amenazas"(2).

La violencia en el lugar de trabajo sea física o psicológica se ha convertido en un problema mundial que atraviesa las fronteras, los contextos de trabajo y los grupos de profesionales, representa una amenaza grave contra la eficiencia y el éxito de las Organizaciones. La violencia causa perturbaciones inmediatas, y a veces de largo plazo en las relaciones entre las personas y en el entorno laboral (3).

Muchos actos violentos no son registrados por sus víctimas por el miedo a disgustar al supervisor o director, por la presión del grupo de trabajo, por el

miedo a perder el trabajo, por la excesiva burocracia que conlleva un registro o simplemente porque el personal de enfermería ha llegado a estar "entumecido" por la frecuencia de agresiones e insultos (4).

Las víctimas más probables son el "estudiante" y el personal de enfermería, así como las enfermeras supervisoras y el personal de ambulancias. Asimismo, el asalto con agresión física del personal de enfermería es perpetrado casi exclusivamente por los pacientes. Sin embargo, hay casos de maltrato o violencia perpetrados por familiares, otros miembros del personal sanitario, incluidas enfermeras y médicos, así como personas ajenas al equipo de enfermería. La posibilidad de que las enfermeras sufran episodios de violencia en el lugar de trabajo es tres veces mayor que en otros grupos profesionales (5).

Este estado de vulnerabilidad e inseguridad se refleja en cuadros de ansiedad, irritabilidad, tensión, depresión, desgano, incapacidad para concentrarse, dolor de cabeza, fatiga crónica, además de enfermedades de origen psicosomático como alergias y trastornos gastrointestinales. Las consecuencias negativas de esa violencia generalizada repercuten fuertemente en la prestación de los servicios de atención de salud, y pueden dar lugar a deterioro de la calidad de los cuidados dispensados y a decisiones de los trabajadores de abandonar las profesiones de atención de salud. Esto, a su vez, puede ser causa de que se

reduzcan los servicios de salud disponibles para la población en general, y aumenten los costos de la salud (6).

Este modelo permite reconocer todos aquellos elementos que, de una u otra forma, pudieran incidir en la expresión de actos de violencia no sólo en contextos laborales, sino en muchos otros, lo que facilita la identificación de factores potenciales y reales en la manifestación de la violencia, y permite de alguna manera planificar acciones destinadas a la prevención, las participantes al momento de ser victimadas tenían entre 23 y 56 años de edad. La mayoría solteras, trabajaban en servicios públicos y privados, ambulatorios y hospitales. El promedio de desempeño en el cargo fue de 3,9 años (6 meses a 14 años) y la duración promedio del hostigamiento fue de 19 meses (2 a 84 meses). Entre los hostigadores, 11 eran enfermeras y 9 de ellas cumplían labores de jefatura (7).

El último punto, es una de las razones fundamentales para haber abordado esta temática, pues en más de alguna oportunidad se puede estar expuesto a sufrir algún tipo de violencia o quizás también ser generadora de ella, producto de las funciones propias de enfermería, en las distintas labores que se desempeñen. Por esta razón consideramos importante investigar más en profundidad este tema, para conocer cuáles son las principales características de este fenómeno, si hay patrones comunes que la detonen, cuantificarlos según sus características; física, psicológica, sexual, determinar las principales

consecuencias, entre otros aspectos, pues es un tema que atañe directamente al personal de salud y en mayor magnitud a enfermería y el equipo que se desenvuelve conjuntamente con ellos (8).

A nivel nacional en un estudio realizado en Tacna se encontró que 77% del personal de salud sufrió algún tipo de agresión, ya sea verbal (64%); física (1%), o ambas (12%), cifras alarmantes (9).

A nivel local no se tienen datos estadísticos respecto a la incidencia, prevalencia sobre la violencia del usuario externo hacia el personal de enfermería, tema de creciente preocupación en muchos países incluyendo el nuestro.

1.2 Formulación de la Pregunta

Por lo expuesto, la pregunta formulada para la revisión sistemática se desarrolló bajo la metodología PICO y fue la siguiente:

P = Paciente/ Problema	I= Intervención	C = Intervención de comparación	O = Outcome Resultados
Violencia laboral	Magnitud	No corresponde	Magnitud

¿Cuál es la magnitud de la violencia laboral en el personal de enfermería?.

1.3 Objetivo

Sistematizar la magnitud de la violencia laboral en el personal de enfermería.
8674

CAPITULO II: MATERIALES Y METODOS

2.1. Diseño de estudio:

Es una revisión de literatura, que consiste en una investigación observacional y retrospectivo, que sintetiza los resultados de múltiples investigaciones primarias y secundarias. Son parte esencial de la enfermería basada en la evidencia por su rigurosa metodología, identificando los estudios relevantes para responder preguntas específicas de la práctica clínica (9).

2.2. Población y muestra

La población está constituida por la revisión bibliográfica de 10 artículos científicos, publicados e indizados en las bases de datos científicos, con una antigüedad no mayor de diez años y que responden a artículos publicados en idioma español, portugués e inglés con sus respectivas traducciones.

2.3. Procedimiento de recolección de datos

La recolección de datos se realizó a través de la revisión bibliográfica de artículos de investigación tanto nacionales como internacionales, que tuvieron

como tema principal violencia laboral; de todos los artículos que se encontraron, se incluyeron los más importantes según nivel y calidad de evidencia.

Se estableció la búsqueda siempre y cuando se tuvo acceso al texto completo del artículo científico.

El algoritmo de búsqueda sistemática de evidencias fue el siguiente:

Magnitud AND violencia AND laboral AND personal AND Enfermería

Bases de Datos: Pudmed, Dialnet, Scielo, archivos de medicina, onlinelibrary, Dialnet, pubmed, colegioenfermeriasevilla.

2.4 Técnica de análisis

El análisis de la revisión sistemática está conformado por la elaboración de una tabla de resumen (ver anexos) con los datos principales de cada uno de los artículos seleccionados, evaluando cada uno de los artículos para una comparación de los puntos o características en las cuales concuerda y los puntos en los que existe discrepancia entre los artículos nacionales e internacionales, así como una evaluación crítica e intensiva de cada artículo de acuerdo los criterios técnicos establecidos y a partir de ello establecer la calidad de la evidencia y la fuerza de recomendación para cada artículo.

2.5 Aspecto Éticos

La evaluación crítica de los artículos científicos revisados, está de acuerdo a las normas técnicas de la bioética en la investigación, garantizando el cumplimiento de los principios éticos.

CAPITULO III: RESULTADOS

3.1. Tablas 1: Estudios revisados sobre: Magnitud de violencia laboral en el personal de enfermería

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

1. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Angelina María Dois Castellón	2011	Violencia laboral en enfermeras: explicaciones y estrategias de afrontamiento	http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n1/es_21.pdf	Rev. Latinoamérica. Enfermagem, jan.-feb. 2011, 19(1):[08 pantallas]

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Cuantitativa Descriptivo	Población 13 Y Muestra 13 Enfermeras	Entrevistas Semi Estructuradas	No corresponden	Las participantes al momento de ser victimadas tenían entre 23 y 56 años de edad. La mayoría solteras, trabajaban en servicios públicos y privados, ambulatorios y hospitales. El promedio de desempeño en el cargo fue de 3,9 años (6 meses a 14 años) y la duración promedio del hostigamiento fue de 19 meses (2 a 84 meses). Entre los hostigadores, 11 eran enfermeras y 9 de ellas cumplían labores de jefatura.	Como enfermeras no es posible abstenerse de esta realidad, más bien se debe asumir un rol activo en su prevención como también en la intervención sobre aquellos factores que se pueden modificar. Entonces es evidente que existe la necesidad de ampliar y profundizar el estudio del hostigamiento laboral en enfermería para comprender las características de este fenómeno en el contexto nacional; de la misma manera, es relevante profundizar en las características de la formación universitaria y del modelo que reciben los alumnos y que podría estar relacionados con el proceso de construcción de la identidad profesional y la mantención de valores culturales asociados al género y al ejercicio del poder.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

2. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Mónica Bernaldo de Quirós, Francisco J. Labrador, Ana t. Plccini, M. Mar Gomez y José Carlos Cerdeira	2013	Violencia laboral en urgencias extra hospitalarias: una revisión sistemática y líneas de intervención psicológica	http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130527414700234	Clínica y Salud, Volumen 25, Issue 1, March 2014, Pages 11-18

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Cuantitativa Descriptivo	441 entre enfermeras, médicos de las unidades de emergencias y urgencias	cuestionario	No corresponde	Las tasas de violencia física oscilan del 32-51.5% a lo largo de toda la experiencia profesional, y del 13-37.6% en el último año. Las tasas de violencia verbal están entre 60.6-76.4% a lo largo de toda la experiencia profesional y del 26-82.4% en el último año.	De acuerdo con nuestra experiencia, los profesionales que trabajan en los servicios de emergencia, es decir, aquéllos que prestan atención en situaciones en las que suele existir algún tipo de riesgo vital para el paciente, y en el domicilio de éste, son los que presentan un mayor índice de violencia física. Por tanto, debería priorizarse la formación especializada de los profesionales que trabajan en este tipo de servicios. A la luz de los resultados obtenidos, la actuación iría dirigida al desarrollo de habilidades específicas en los profesionales para manejar este tipo de situaciones.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

3. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Kvas, Janko Seljak	2014	Violencia laboral en enfermería: no denunciada	https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4944050	revista oficial del Consejo Internacional de Enfermeras, Vol. 61, Nº. 3, 2014, págs. 371-378

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Cuantitativa Descriptivo	3756 enfermeras, 692 enfermeras	Consentimiento informado	No corresponde	<p>Un total del 61.6% de las enfermeras encuestadas habían estado expuestas a violencia en el último año. La mayoría de víctimas estuvieron expuestas a violencia psicológica (60.1 %) Y económica (28.9%). Las víctimas denunciaron actos de violencia en un formulario formal por escrito en un rango del 6.5% (violencia psicológica) a 10.9% (violencia física). La mayor parte de víctimas que no denunciaron la violencia y no hablaron con nadie al respecto fueron víctimas de violencia sexual (17.9%). La principal razón para no denunciar la violencia fue la creencia de que denunciarla no cambiaría nada, seguida por el temor a perder el propio empleo.</p>	<p>Solo una pequeña parte de encuestadas denunciaron la violencia en un formulario escrito, la razón principal fue la creencia de que denunciarla no cambiaría nada. Esto representa una seria crítica al sistema de prevención de violencia laboral, porque revela el fracaso de la respuesta por las estructuras de liderazgo en las organizaciones sanitarias.</p>

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

4. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Mejia C. Henry L. Allpas Gomez. Onice J. Caceres y Red GIS Perú	2016	Factores socio-laborales asociados al maltrato psicológico, físico y sexual en el personal de salud en dos hospitales de Lima, Perú	http://www.archivosdemedicina.com/archivo.php	ARCHIVOS DE MEDICINA. Vol. 12 No. 1: 4

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Cuantitativa Descriptivo	207 Personales de salud Y MUESTRA: A: 201 Personales de salud	cuestionario	No corresponde	El 62% fueron mujeres, con una mediana de edades de 34 años. El 90% (149) se ha sentido maltratado por lo menos una vez en alguno de los 3 tipos de ítems evaluados. El maltrato psicológico se presentó entre el 81-90%, el maltrato físico del 49-66% y el sexual del 21-34%. En la estadística multivariada, se encontró que el único que mantuvo su asociación con el maltrato físico fue la cantidad de años de egreso.	Es alta la frecuencia de maltrato en el personal de salud evaluado, siendo el maltrato psicológico el presente en casi la totalidad de los encuestados, esto un problema del ámbito laboral y profesional, que debe ser evaluado e intervenido, para la mejora del ambiente laboral

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

5. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Cristina Vidal-Martí ab, Carles Pérez-Testor	2015	“Violencia laboral hacia los profesionales sanitarios en España”	http://www.elsevier.es/es-revista-revista-espanola-medicina-legal-285-articulo-violencia-laboral-hacia-los-profesionales-90434521	Vol. 41. Núm. 03. Julio - Septiembre 2015

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos éticos	Resultados	Conclusión
Cuantitativa Revisión sistemática	28 estudios	cuestionario	No corresponde	El paciente es el agente causal en el 68,33% de las investigaciones. Hay un predominio de la agresión verbal (59,12 de mediana), y la física está presente en la totalidad de estudios donde se analiza la variable tipo de agresión. La frecuencia en que se producen los actos de agresión hacia los profesionales es una variable estudiada en un 23,52%, y los datos revelan que el 34,4% de los profesionales fueron agredidos en más de una ocasión. Más de la mitad de los estudios han investigado las características del agresor (52,94%) y los factores de predisposición de la violencia laboral (64,70%).	Los resultados de esta revisión establecen que la violencia laboral es un fenómeno existente en los profesionales sanitarios en España, afectando al 34,4% de los profesionales, que fue agredido en más de una vez. En un futuro estudiar con más precisión los factores de predisposición, las características del agresor y los factores protectores sería óptimo, con el propósito de conocer con más profundidad el fenómeno y sus medidas preventivas.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

6. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Félix Ancalli Calizaya; Giuliana Cohaila; Julio Maquera Afaray (14).	2012	“Agresiones contra el trabajador de salud en Tacna, Perú”	http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342012000300022&script=sci_arttext	Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú. Rev. Perú. Med. Exp. Salud publica v.29 n.3 Lima jul. /set. 2012

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Cuantitativa Descriptivo	185 trabajadores de salud (32 médicos, 45 enfermeras, 76 técnicos de enfermería, entre otros)	cuestionario	No corresponde	El 77% del personal de salud sufrió algún tipo de agresión, ya sea verbal (64%); física (1%), o ambas (12%). La agresión fue similar en ambos sexos (75% en varones y 78% en mujeres). El personal de seguridad sufrió la mayor agresión (100%), seguido de obstetricas (91%); enfermeras (80%); técnicos de enfermería (74%); médicos (72%), y farmacéuticos (40%). Los servicios con mayor tasa de agresión fueron: el servicio de emergencia (93,9%); pediatría (91%), y psiquiatría (83%).	Las agresiones son, sobre todo, psicológicas, y puede resultar en deterioro del rendimiento profesional. Necesitamos promover el registro de agresiones contra el personal de salud, como ya se hace en otros países, concientizando al personal de la importancia de este registro, y de este modo brindar un programa de apoyo psicológico y preparación al personal en aspectos de manejo de conflictos en el ámbito laboral. Solo así se conocerá cómo manejar la pluralidad de personas y situaciones particulares que se encuentran cada día en el trabajo y de este modo poder prevenir futuros casos de agresión laboral.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

7. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Hamdan M; Abu Hamra A.	2015	violencia en el trabajo hacia los trabajadores en los servicios de urgencias de los hospitales palestinos: un estudio transversal	http://pesquisa.bvsa.org/ghl/resource/es/mdl-25948058	<i>Hum Resour Health</i> ; 13: 28, 2015.

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Cuantitativa Descriptivo	596	cuestionario	No corresponden	35,6% expuesto a la física y el 71,2% a los ataques no físicos (69,8% abusos verbales, amenazas 48,4%, y 8,6% acoso sexual). Los autores de la violencia física y no física fueron principalmente de los pacientes / familias visitantes (85,4% y 79,5%, respectivamente). El tiempo de espera, la falta de medidas de prevención, y las expectativas no satisfechas de los pacientes y sus familias son las principales razones de violencia.	La violencia contra los trabajadores de los TCA palestina es muy común. Los efectos de la violencia son considerables. Múltiples factores causales de la violencia; Sin embargo, los factores relacionados con el sistema interno de opinión 'son los más susceptibles de cambio. Se debe prestar atención al fortalecimiento de la política de prevención de la violencia y las medidas y mejorar el sistema de notificación de incidentes.

8. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Magnavita N; Heponiemi T	2012	La violencia hacia los trabajadores de la salud en un centro de salud pública en Italia.	http://pesquisa.bvsalud.org/ghl/resource/es/mdl-22551645	BMC Health Serv Res; 12: 108, 2012.

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Cuantitativa Descriptivo	1455	cuestionario	No corresponde	Unos de cada diez trabajadores informaron maltrato físico, y uno de cada tres la exposición a la violencia no física en el lugar de trabajo en el año anterior. Las enfermeras y los médicos fueron las categorías ocupacionales más expuestas, mientras que los departamentos psiquiátricos y de emergencia fueron los servicios que corren el mayor riesgo de violencia. Los trabajadores expuestos a la violencia no física estaban sujetos a una alta tensión laboral, bajo apoyo, justicia organizacional percibida baja y alta angustia psicológica.	Nuestro estudio muestra que los trabajadores de la salud en un centro de atención de salud local italiana están expuestos a la violencia. Violencia en el trabajo se asoció con una alta demanda y trastornos psicológicos, mientras que el control de trabajos, el apoyo social y la justicia organizacional eran los factores de protección.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

9.Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Christian R. Mejia. Henry L. Allpas Gomez. Onice J. Caceres y Red GIS Perú	2016	Factores socio-laborales asociados al maltrato psicológico, físico y sexual en el personal de salud en dos hospitales de Lima, Perú .	http://www.archivosdemedicina.com/archive.php	ARCHIVOS DE MEDICINA. Vol. 12 No. 1: 4

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Cuantitativa, Descriptivo,	207 Personales de salud	cuestionario	Consentimiento informado	El 62% fueron mujeres, con una mediana de edades de 34 años. El 90% (149) se ha sentido maltratado por lo menos una vez en alguno de los 3 tipos de ítems evaluados. El maltrato psicológico se presentó entre el 81-90%, el maltrato físico del 49-66% y el sexual del 21-34%. En la estadística multivariada, se encontró que el único que mantuvo su asociación con el maltrato físico fue la cantidad de años de egreso.	Es alta la frecuencia de maltrato en el personal de salud evaluado, siendo el maltrato psicológico el presente en casi la totalidad de los encuestados, esto un problema del ámbito laboral y profesional, que debe ser evaluado e intervenido, para la mejora del ambiente laboral

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

10. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
C. Lameiro, A Besteiro, A. Cuevas, A. Pérez Rodríguez, C. Gómez, V. del Campo	2013	“Violencia laboral en Instituciones sanitarias Análisis de un perfil cambiante”	https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4327622	Revista Enfermería del Trabajo, Vol. 3, Nº. 2, 2013, págs. 66-74

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Cuantitativa Transversal	153	cuestionario	Consentimiento informado	153 agresiones, con media anual de 22 ± 7 . La mitad de los episodios (52%) se han producido en Psiquiatría, seguida de Hospitalización (29%) y Urgencias (14%). La agresión física (80%) ha sido la más frecuente y el personal de enfermería el más afectado (74%). El estado de agitación de pacientes (32%), la contención de los mismos (37%) y la no aceptación de normas (20%) son las principales causas. Se ha encontrado significación estadística entre categoría profesional (Personal Enfermería) y trabajo en zonas de hospitalización ($p < 0.001$).	Si bien se observa un patrón predominante de violencia (agresión física por paciente psiquiátrico), en los últimos años se percibe una tendencia cambiante con incremento de episodios generados por pacientes sin diagnóstico de trastorno mental y/o acompañantes, con incremento de formas verbales de agresión. Se constata que, independientemente de la categoría, es el profesional que atiende en primera línea al usuario del sistema el receptor de los episodios de violencia.

3.2. Tablas 2: resumen de estudios sobre: Magnitud de violencia laboral en el personal de enfermería

Diseño de estudio / Título	Conclusiones	Calidad de evidencias(según sistema Grade)	Fuerza de recomendación	País
<p>Revisión sistemática Retrospectivo, Analítico relacional, cualitativo. Violencia laboral en enfermeras: explicaciones y de estrategias de afrontamiento</p>	<p>Como enfermeras no es posible abstenerse de esta realidad, más bien se debe asumir un rol activo en su prevención como también en la intervención sobre aquellos factores que se pueden modificar. Entonces es evidente que existe la necesidad de ampliar y profundizar el estudio del hostigamiento laboral en enfermería para comprender las características de este fenómeno en el contexto nacional; de la misma manera, es relevante profundizar en las características de la formación universitaria y del modelo que reciben los alumnos y que podría estar relacionados con el proceso de construcción de la identidad profesional y la mantención de valores culturales asociados al género y al ejercicio del poder.</p>	Alta	Fuerte	Chile
<p>Revisión sistemática Violencia laboral en urgencias extra hospitalarias: una revisión sistemática y líneas de intervención psicológica</p>	<p>De acuerdo con nuestra experiencia, los profesionales que trabajan en los servicios de emergencia, es decir, aquéllos que prestan atención en situaciones en las que suele existir algún tipo de riesgo vital para el paciente, y en el domicilio de éste, son los que presentan un mayor índice de violencia física. Por tanto, debería priorizarse la formación</p>	Alta	Alta	España

	especializada de los profesionales que trabajan en este tipo de servicios. A la luz de los resultados obtenidos, la actuación iría dirigida al desarrollo de habilidades específicas en los profesionales para manejar este tipo de situaciones.			
Descriptivo “Violencia laboral en enfermería: no denunciada”	Solo una pequeña parte de encuestadas denunciaron la violencia en un formulario escrito, la razón principal fue la creencia de que denunciarla no cambiaría nada. Esto representa una seria crítica al sistema de prevención de violencia laboral, porque revela el fracaso de la respuesta por las estructuras de liderazgo en las organizaciones sanitarias.	Moderada	Moderada	España
Descriptivo Factores socio-laborales asociados al maltrato psicológico, físico y sexual en el personal de salud en dos hospitales de Lima, Perú”	Es alta la frecuencia de maltrato en el personal de salud evaluado, siendo el maltrato psicológico el presente en casi la totalidad de los encuestados, esto un problema del ámbito laboral y profesional, que debe ser evaluado e intervenido, para la mejora del ambiente laboral	Moderada	Moderada	Perú
Revisión, sistemática “Violencia laboral hacia los profesionales sanitarios en España”	Los resultados de esta revisión establecen que la violencia laboral es un fenómeno existente en los profesionales sanitarios en España, afectando al 34,4% de los profesionales, que fue agredido en más de una vez. En un futuro estudiar con más precisión los factores de predisposición, las características del agresor y los factores protectores sería óptimo, con el propósito de conocer con más profundidad el fenómeno y sus medidas preventivas.	Alta	Fuerte	España
Descriptivo “Agresiones contra el trabajador de salud en Tacna, Perú”	Las agresiones son, sobre todo, psicológicas, y puede resultar en deterioro del rendimiento profesional. Necesitamos promover el registro de	Moderada	Débil	Perú

	<p>agresiones contra el personal de salud, como ya se hace en otros países, concientizando al personal de la importancia de este registro, y de este modo brindar un programa de apoyo psicológico y preparación al personal en aspectos de manejo de conflictos en el ámbito laboral. Solo así se conocerá cómo manejar la pluralidad de personas y situaciones particulares que se encuentran cada día en el trabajo y de este modo poder prevenir futuros casos de agresión laboral.</p>			
<p>Revisión sistemática Cuantitativa Descriptivo transversal. violencia en el trabajo hacia los trabajadores en los servicios de urgencias de los hospitales palestinos: un estudio transversal</p>	<p>La violencia contra los trabajadores de los TCA palestina es muy común. Los efectos de la violencia son considerables. Múltiples factores causales de la violencia; Sin embargo, los factores relacionados con el sistema interno de opinión 'son los más susceptibles de cambio. Se debe prestar atención al fortalecimiento de la política de prevención de la violencia y las medidas y mejorar el sistema de notificación de incidentes</p>	<p>Moderada</p>	<p>Fuerte</p>	<p>Palestina</p>
<p>Descriptivo La violencia hacia los trabajadores de la salud en un centro de salud pública en Italia: un estudio transversal repetido.</p>	<p>Nuestro estudio muestra que los trabajadores de la salud en un centro de atención de salud local italiana están expuestos a la violencia. Violencia en el trabajo se asoció con una alta demanda y trastornos psicológicos, mientras que el control de trabajos, el apoyo social y la justicia organizacional eran los factores de protección.</p>	<p>Moderada</p>	<p>Débil</p>	<p>Italia</p>
<p>Transversal “Factores socio-laborales asociados al maltrato psicológico, físico y sexual en el personal de salud en dos hospitales de Lima, Perú”</p>	<p>Es alta la frecuencia de maltrato en el personal de salud evaluado, siendo el maltrato psicológico el presente en casi la totalidad de los encuestados, esto un problema del ámbito laboral y profesional, que debe ser evaluado e intervenido, para la mejora del ambiente laboral</p>	<p>Moderada</p>	<p>Moderada</p>	<p>Perú</p>

<p>Descriptivo "Violencia laboral en Instituciones sanitarias Análisis de un perfil cambiante</p>	<p>Si bien se observa un patrón predominante de violencia (agresión física por paciente psiquiátrico), en los últimos años se percibe una tendencia cambiante con incremento de episodios generados por pacientes sin diagnóstico de trastorno mental y/o acompañantes, con incremento de formas verbales de agresión. Se constata que, independientemente de la categoría, es el profesional que atiende en primera línea al usuario del sistema el receptor de los episodios de violencia.</p>	<p>Moderada</p>	<p>Débil</p>	<p>España</p>
--	--	------------------------	---------------------	----------------------

CAPITULO IV: DISCUSIONES

Hay consenso en que la violencia laboral es un fenómeno creciente especialmente en el ámbito laboral hospitalario y extra hospitalario con predominio en el colectivo de las enfermeras. Esto podría deberse a muchos factores como la sobre carga laboral en el sector enfermería, la doble supervisión de parte de médicos y enfermeros supervisores, El ambiente organizacional clínico es impositivo, inflexible, falto de reconocimiento y lleno de normas incuestionables, donde la competencia es una característica que menoscaba las relaciones establecidas, llevando a la desvalorización, la desmotivación del grupo de trabajo y desintegración profesional.

Se han hallado diferentes magnitudes en la violencia en el personal de enfermería. La prevalencia de la violencia laboral fluctúa desde 5.7 % hasta 94%; dependiendo del tipo de agresión, del contexto y del agresor. Estudios en diferentes partes del mundo señalan que el principal agresor hacia el personal de enfermería son los familiares del paciente que recibe el servicio, Así, por ejemplo, en Chile el 11,56% de los sujetos estudiados fueron víctimas de acoso moral durante los últimos 12 meses, al menos una conducta de violencia por 28 semanas durante un período mínimo de seis meses, y se observó que dentro del grupo agresor un 50,7% correspondía a los familiares y/o acompañante de los pacientes.

Al relacionar la condición de agresor interno con el tipo de ocupación; los administrativos (17,4 %), los médicos (14,6 %) y los enfermeros (14,7 %) fueron los porcentajes encontrados la magnitud de violencia, contra los profesionales de enfermería (11.9%).

La principal razón para no denunciar la violencia fue la creencia de que denunciarla no cambiaría nada, seguida por el temor de los afectados a perder el empleo. Los estudios realizados en España y Perú demuestran una prevalencia más alta con un 67,8% (8,9). Finalmente, destacar el uso de instrumentos de evaluación poco específicos, lo que plantea la necesidad de ampliar la investigación orientada al desarrollo de cuestionarios y/o escalas, que contemplen las peculiaridades del entorno sanitario y el tipo de relaciones que se establecen entre los profesionales de este ámbito.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Se hace evidente la necesidad de investigación específica en el campo de las relaciones que se establecen entre el personal sanitario, en general, y la profesión enfermera, en particular; esta debe orientarse a la comprensión del fenómeno del acoso laboral, así como de las implicaciones que tiene para los profesionales y la propia organización y la consecuente optimización en la atención a los pacientes. La revisión sistemática de los 10 artículos científicos, 3 de ellos fueron Revisiones sistemáticas, 7 de ellos fueron entre estudios descriptivos, analíticos y correlacionales, el 100% de ellos demostraron la magnitud de la violencia hacia profesionales de enfermería, con una prevalencia de 5.7 a 94%.

El objetivo de este trabajo fue realizar una revisión bibliográfica sistemática que describa la magnitud de la violencia en el personal de enfermería, con el fin de cuantificar el tipo de agresión dentro del ámbito laboral. Para este fin se realizó una búsqueda en las bases de datos Pubmed, Scielo, Dialnet en español y portugués publicado en los últimos 10 años.

5.2. Recomendaciones

Es importante priorizar la formación especializada de los profesionales que trabajan en servicios de emergencia en programas de prevención dirigidos al entrenamiento de habilidades en comunicación con los pacientes y/o acompañantes, la identificación de situaciones de riesgo y la puesta en marcha de contratar personal de acorde a la necesidad de la población, estrategias de afrontamiento adecuadas y personal capacitado en manejo de conflictos.

Finalmente, toda acción orientada a la prevención de violencia laboral, en cualquiera de sus formas y sus consecuencias es un gran desafío para quienes ahora trabajan en el área de la salud o lo harán en el futuro.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Bernaldo M, Labrador F, Piccini A, Gómez M, Cerdeira J, Violencia laboral en urgencias extra hospitalarias: una revisión sistemática y líneas de intervención psicológica: Accésit de la XX edición del Premio de Psicología Aplicada “Rafael Burgaleta” 2013, <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130527414700234>
2. Galián I, Llor Esteban B, Ruiz Hernández J, Violencia de los usuarios hacia el personal de enfermería en los hospitales públicos de la Región de Murcia, Servicio de Prevención de Riesgos Laborales. Servicio Murciano de Salud. Murcia, Facultad de Enfermería. Universidad de Murcia, Facultad de Psicología. Universidad de Murcia. Murcia – España, Rev. Esp. Salud Publica vol.86 no.3 Madrid mayo / junio. 2012.
3. Organización Internacional del Trabajo, Consejo Internacional de Enfermeras, Organización Mundial de la Salud e Internacional de Servicios Públicos. Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector salud. Ginebra, 2002
4. Rippon TJ. Aggression and violence in health care professions. J Adv Nurs. 2000; 31(2):452-60. Recuperado el 29 de junio de 2016, de <http://dx.doi.org/10.1046/j.1365-2648.2000.01284.x>.

5. Consejo Internacional de Enfermería. Abuso o Violencia contra el Personal de Enfermería: Declaración de posición. 1993. Recuperado el 29 de junio de 2016, de: <http://www.cie.com>.
6. García Nancy. Consecuencias de las situaciones de Violencia ocupacional a las que están expuestas las/os Enfermeras/os en el Servicio de Emergencia. Escuela de Enfermería. UNC. 2011.
7. Hamdan M; Abu Hamra A. violencia en el trabajo hacia los trabajadores en los servicios de urgencias de los hospitales palestinos: un estudio transversal *Hum Resour Health*; 13: 28, 2015, recuperado el 5 de julio del 2016, de: <http://pesquisa.bvsalud.org/ghl/resource/es/mdl-25948058>
8. Magnavita N., Heponiemi., T. La violencia hacia los trabajadores de la salud en un centro de salud pública en Italia: un estudio transversal repetido. *BMC Health Serv Res*; 12: 108, 2012, recuperado el 5 de julio del 2016, de: Magnavita N; Heponiemi T
9. Esmailpour M., M. Salsali M. y Ahmadi F. violencia en el trabajo contra las enfermeras iraníes que trabajan en los servicios de urgencias. Volume 58, Issue 1, pages 130–137, 2010, recuperado el 5 de julio del 2016, de: <http://onlinelibrary.wiley.com>
10. Martí C. y Carles T. “Violencia laboral hacia los profesionales sanitarios en España. Vol. 41. Núm. 03. Julio - Septiembre 2015, recuperado el 5 de julio del 2016, de: <http://www.elsevier.es/es-revista-revista-espanola-medicina-legal-285-articulo-violencia-laboral-hacia-los-profesionales-90434521>.
11. Quirós M., Cerdeira J., Gómez M., Piccini A., Crespo M. y Labrador F. Agresiones a los profesionales de las urgencias extrahospitalarias de la Comunidad de Madrid, diferencias entre los servicios de urgencias y los de emergencias. *Emergencias: Revista de la Sociedad Española de Medicina*

de Urgencias y Emergencias. Vol. 26, Nº. 3 (Junio), 2014, págs. 171-178
recuperado el 5 de julio del 2016, de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5418498>

12. Angelina M, Violencia laboral en enfermeras: explicaciones y estrategias de afrontamiento Rev.Latinoamérica.Enfermagemjan.feb.2011,19(1):[08pantallas ,http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n1/es_21.pdf.

13. Mónica B, Labrador F, Plccini a, Gómez M, Cerdeira J Violencia laboral en urgencias extra hospitalarias: una revisión sistemática y líneas de intervención psicológica Clínica y Salud, Volumen 25, Issue 1, March 2014, <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130527414700234>

14. Kvas, Janko Seljak Violencia laboral en enfermería: no denunciada revista oficial del Consejo Internacional de Enfermeras, Vol. 61, Nº. 3, 2014, págs. 371-378 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4944050>.

15. Mejia C., Allpas H., Caceres O., y Red GIS Perú. Factores socio-laborales asociados al maltrato psicológico, físico y sexual en el personal de salud en dos hospitales de Lima, Perú. ARCHIVOS DE MEDICINA. 2016. Vol. 12 No. 1: 4, recuperado el 5 de julio del 2016, de: <http://www.archivosdemedicina.com/archive.php>.

16. Mohammed A. Violencia laboral contra enfermeras en departamentos de urgencias en Jordania International nursing review en español: revista oficial del Consejo Internacional de Enfermeras, Vol. 60, Nº. 4, 2013, págs. 588-594. recuperado el 5 de julio del 2016, de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4687946>

17. Ancalli F., Giuliana Cohaila G. y Maquera J. Agresiones contra el trabajador de salud en Tacna, Perú, 2012. Rev. Perú Med Exp Salud Pública. 2012; 29(3):414-17. Recuperado el 29 de junio de 2016, de <http://www.scielosp.org/pdf/rpmesp/v29n3/a22v29n3.pdf>.
18. Medina E. Pailaquilén, R. La revisión sistemática y su relación con la práctica basada en la evidencia en salud.
19. Ortells N, Muñoz T., Paguina M. y Morató L. Caracterización de las agresiones producidas al personal sanitario del servicio de urgencias en un hospital comarcal Enfermería global: Revista electrónica semestral de enfermería. Vol. 12, Nº. 2, 2013, págs. 196-207. recuperado el 5 de julio del 2016, de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4203822>
20. Galián I., Bartolomé E. y Ruiz j. Violencia de los usuarios hacia el personal de enfermería en los hospitales públicos de la Región de Murcia. Universidad de Murcia. Murcia. España. Rev. Esp. Salud Publica vol.86 no.3 Madrid may./jun, recuperado el 5 de julio de 2016, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272012000300007

